

Kouluhallinnon tekniset viestijät: pääkäyttäjät teknisenä tukena

*Marjukka Mäkinen & Suvi Isohella
Markkinoinnin ja viestinnän yksikkö
Vaasan yliopisto*

School administration has become more and more technical as technology has evolved. Technology is being used to not only for managing systems but also for facilitating communication between home and school, between teachers and pupils, and among teachers. At the same time, the amount of technical information has increased, and all kinds of technical instructions are available. This article discusses the work of the so called super users in school administration. The aim of this article is to analyze to which degree the work of super users in school administration embraces technical communication. The data of this study consists of 14 thematic interviews with super users using Visma InSchool programs. By using content analysis, the data was categorized into themes based on the characteristics of technical communication identified in previous studies. The results of the analysis show that super users are a specific kind of technical communicators in school administration because in their everyday work they create, design, transmit, manage and communicate technical information. This paper is part of an ongoing research project that focuses on the usability of user interfaces from terminological perspective.

Avainsanat: kouluhallinto, käyttäjä, pääkäyttäjät, tekninen viestintä, Visma

1 Johdanto

Teknisessä viestinnässä on kyse teknisen tiedon suunnittelusta, tuottamisesta, välittämisestä, hallinnasta ja siitä viestimisestä. Se on ala, joka liittyy jotenkin lähes jokaiseen ammattiin, sillä se yhdistää ideoita, ihmisiä ja toimintaa. Monilla aloilla tuotetaan teknisiä tekstejä, kuvia ja suullisia esityksiä, jotka kaikki ovat teknisen viestinnän tuotteita. (Burnett 2005: 4.) Työskentely-ympäristöt ovat teknistyneet, kun tieto- ja viestintäteknikkaa hyödynnetään eri alojen tehtävissä. Samalla se tarkoittaa sitä, että tekninen viestintä on yhä merkittävämmässä asemassa, kun laitteita ja ohjelmistoja asennetaan, käytetään, huolletaan ja kierrätetään. Niiden käyttöön koulutetaan ja niistä puhutaan. Ne ovat samanaikaisesti viestinnän apuvälineitä ja viestinnän kohteita.

Kouluhallinto on opetushallintoon kuuluva julkisen hallinnon ala, jossa hyödynnetään useiden muiden alojen tavoin tieto- ja viestintäteknikkaa. Aiemmin käytössä olleet reissuvihot, joihin opettajat tekivät merkintöjään oppilaiden huoltajia varten, on korvattu sähköisillä järjestelmillä. Lukujärjestykset ovat digitaalisia, ja hallinnollinen suunnittelu tapahtuu tietokoneilla erilaisilla ohjelmistoilla. Opettajien ja muiden kouluhallinnossa työskentelevien työnkuva on laajentunut ja monipuolistunut. Heillä saattaa olla esimerkiksi

päävastuu kouluhallinnon ohjelmistojen käyttämisestä, jolloin he ovat eräänlaisia *pääkäyttäjiä*, teknisiä tukihenkilöitä oppilaitoksen henkilökunnan ja ohjelmistot tuottavan yrityksen välillä.

Teknisten järjestelmien yleistyessä voidaan olettaa myös teknisen viestinnän lisääntyvän. Tämän artikkelin tavoitteena on selvittää, miltä osin kouluhallinnon pääkäyttäjien työ on teknistä viestintää. Rajaamme tarkastelun tietyn kouluhallinnon ohjelmistokokonaisuuden, Visma InSchoolin, pääkäyttäjiin. Selvitämme, millaista teknistä viestintää heidän työhönsä sisältyy, keille he viestivät ja mitkä tekijät vaikuttavat heidän työhönsä ja sitä kautta heidän tekniseen viestintäänsä.

Seuraavassa luvussa esittelemme aineiston ja menetelmät, minkä jälkeen luvussa 3 määrittelemme teknisen viestinnän ja nostamme esiin erilaisia näkökulmia tekniseen viestintään. Luvussa 4 käymme tarkemmin läpi aineistoomme perustuen pääkäyttäjien työtehtäviä ja analysoimme, miltä osin heidän työnsä on teknistä viestintää.

2 Aineisto ja menetelmät

Tämän artikkelin taustalla olevan laajemman tutkimusprojektin aineisto koostuu Visma InSchool -ohjelmistokokonaisuuden pääkäyttäjille suunnatusta kyselystä ja haastattelusta. Kyselyn avulla kerättiin taustatietoa pääkäyttäjistä, kuten tietoa heidän koulutuksestaan, pääkäyttäjäkokemuksestaan, heidän tehtävistään pääkäyttäjänä ja heidän omaa arviota tietoteknisestä osaamisestaan. Kyselylomake lähetettiin sähköisesti 40 pääkäyttäjälle. Vastausaika kyselyyn oli ensin 28.11.–4.12.2017, jonka jälkeen vastausaika jatkettiin 11.12.2017 saakka. Lopulta kyselyyn vastanneita oli 21 ja näin ollen vastausprosentti oli 52,5.

Haastatteluihin valikoitui viisi pääkäyttäjää 14:stä kyselyssä haastatteluun halukkuutensa ilmaisesta pääkäyttäjistä. Haastateltavat valittiin eri puolilta Suomea erilaisista oppilaitoksista, ja heidän joukossaan oli sekä päätoimisesti että muun työn ohessa toimivia pääkäyttäjiä. Näitä valintakriteerejä käytettiin, jotta saataisiin erilaisia pääkäyttäjiä haastatteluun ja jotta saataisiin monipuolinen käsitys heidän teknisestä viestinnästään. Haastattelut toteutettiin pääkäyttäjien työpisteillä, haastateltaville tutussa ympäristössä. Ne nauhoitettiin ja sen lisäksi niiden aikana tehtiin muistiinpanoja.

Tässä artikkelissa keskitytään haastattelun kautta saatuihin tuloksiin, koska haastatteluilla saatiin tämän tutkimuksen kannalta oleellista tietoa pääkäyttäjien työhön liittyvästä teknisestä viestinnästä. Aineiston analyysissa on hyödynnetty sisällönanalyysia; aineisto on teemoiteltu teknisen viestinnän alan kirjallisuudesta (Barnum & Carliner 1993: 3; Markel 1998: 2; Johnson-Sheehan 2005: 6; Blakeslee 2010: 208–211; ks. myös Isohella 2011: 31–32) esiin nousseiden teemojen mukaan: *tiedon suunnittelu, tuottaminen, välittäminen ja hallinta ja siitä viestiminen*. Teemat esitellään tarkemmin seuraavassa luvussa.

3 Näkökulmia tekniseen viestintään

Tekninen viestintä käsitteenä on edelleen varsin tuntematon; siitä ei kirjoitella laajasti tiedotusvälineissä tai sosiaalisessa mediassa. Kuitenkin monet, niin maallikot kuin eri alojen ammattilaiset, ovat päivittäin tekemisissä teknisen viestinnän kanssa käyttäessään erilaisia (tieto)teknisiä laitteita ja lukiessaan teknisiä ohjeita, joita laitteiden näytöille ilmaantuu tai joita on painettu laitteiden mukana toimitettavissa ohjeissa. Erilaiset teknisen viestinnän tuotteet, kuten käyttöohjeet, herättävätkin jo enemmän julkista keskustelua (ks. esim. Korhonen 2016).

Erilaiset teknisen viestinnän tuotteet, jotka syntyvät toiminnan tuloksena, onkin yksi näkökulma tekniseen viestintään. Teknistä viestintää voidaan siis luonnehtia sen perusteella, millaisia tuotteita siinä syntyy. Erilaisten teknisten dokumenttien kirjo on laaja aina tuotteen suunnitteludokumenteista (kuten standardit ja prototyypin kuvaukset) tuotteen kierrätystä ja hävitystä koskeviin dokumentteihin (TCeurope 2009). Myös teknisten laitteiden mainos- ja koulutusmateriaalit ovat teknistä viestintää. Sosiaalisen median myötä tekninen viestintä on saanut uusia muotoja, ja esimerkiksi YouTubessa olevat opasvideot tai keskustelupalstaviestit voivat olla teknisen viestinnän tuotteita (Salmela & Isohella 2018: 55).

Muita teknisen viestinnän tarkastelunäkökulmia ovat toiminta ja toimijat, eli mitä teknisessä viestinnässä tehdään ja ketkä tekevät (Isohella 2011: 27). Tekninen viestintä toimintana on muutakin kuin teknisten dokumenttien tuottamista. Laajasti ymmärrettynä se on myös teknisen tiedon suunnittelua ja välittämistä (vrt. Markel 1998: 2), mikä korostaa teknisen viestinnän prosessimaisuutta: ensin suunnitellaan, sitten laaditaan eli tuotetaan, minkä jälkeen välitetään. Dokumentointiprosessien vaiheista kerrotaan yksityiskohtaisemmin tässä artikkelikokoelmassa olevassa Virtaluodon, Suojasen ja Isohellan (2018) artikkelissa.

Esimerkiksi käyttöohjeen suunnittelussa tutustutaan tuotteeseen ja perehdytään kohdeyhmään ja sen tarpeisiin, mietitään ohjeen rakennetta ja sisältöä sekä huomioidaan käytettävissä olevat resurssit. Teknisen tiedon tuottaminen sisältää erilaisia toimintoja lopputuloksesta riippuen: se voi olla kirjoittamista, editointia, kuvituksen muokkaamista tai vaikkapa videokuvaamista, mikäli kyseessä on videomuotoinen ohje. Välitettäessä teknistä tietoa hyödynnetään tarkoituksenmukaisia jakelukanavia, eli esimerkiksi teknistä tietoa painetaan paperille, jaellaan verkossa tai välitetään suullisesti.

Nykypäivänä teknisen tiedon hallinta on yhä keskeisempi osa teknistä viestintää (Isohella 2011: 153, ks. myös Johnson-Sheehan 2005: 6), sillä suunnittelu, tuottaminen ja välittäminen ovat pääsääntöisesti digitaalista toimintaa. Sisällönhallinnan ja uudelleenmuokattavuuden merkitys ovat korostuneet (ks. esim. Andersen 2014). Tekninen viestintä on myös teknisestä tiedosta viestimistä, jolloin huomioidaan teknisen tiedon kulkeminen moneen suuntaan. Esimerkiksi tekninen viestijä voi osallistua edustamansa yrityksen

tuotteesta ja sen dokumentaatiosta käytäviin verkkokeskusteluihin ja olla vuorovaikutuksessa käyttäjien kanssa (Steehouder 2002: 498; Isohella 2011: 52).

Teknisen viestinnän toimijoita ovat teknisten viestijöiden lisäksi eri aloilla työskentelevät henkilöt, kuten insinöörit, jotka työssään laativat teknisiä dokumentteja. Teknisen viestinnän kirjallisuudessa tekninen viestintä korostuu ammattina (*profession*), mikä osittain selittyy historialla eli teknisen viestinnän kehittymisellä alun perin nimenomaan ammatillisiin tarpeisiin (Isohella 2011: 25, 50). Otettaessa kuitenkin laajasti huomioon teknisen viestinnän erilaiset tuotteet, kuten esimerkiksi YouTubesta saatavilla olevat erilaiset opasvideot, voidaan huomata, että myös tuotteiden käyttäjät ovat teknisen viestinnän toimijoita. Esimerkiksi Salmela (2017) on tutkinut teknistä viestintää, joka tapahtuu käyttäjien vertaisviestintänä vapaaehtoispuhjalta.

Kuluneiden kolmen vuosikymmenen aikana tekninen viestintä on monipuolistunut; se on muutakin kuin asiantuntijoiden välistä viestintää, jossa insinöörit suunnittelevat laitteita toisille asiantuntijoille. Nykyään, kun tekniikka on tiiviisti läsnä itsepalveluyhteiskunnan kansalaisen arjessa, on teknisistä sisällöistä viestiminen yhä tärkeämpää. Tarvitaan ihmisiä, joilla on kiinnostus ja halu kertoa tekniikasta ymmärrettävästi niille, joilla on tarve käyttää sitä. Tällaiset ihmiset voivat olla vaikkapa tekniikasta kiinnostuneita opettajia, jotka jakavat osaamistaan kollegoilleen.

4 Pääkäyttäjät teknisinä viestijöinä

Pääkäyttäjät ovat henkilöitä, jotka ovat muiden tietojärjestelmien käyttäjien tukena ja jotka toimivat yhteyshenkilöinä it-palveluja tarjoavien yritysten ja tietojärjestelmiä käyttävien organisaatioiden välillä (Phelan 2006: 1). He ovat saaneet työhönsä koulutusta ja toimivat siis ensisijaisena apuna muille käyttäjille (Karuppan 2001: 21). Pääkäyttäjien tehtäviin kuuluu huolehtia tietojärjestelmän toimivuudesta, sillä heidän työnsä lopputulos näkyy muiden tietojärjestelmän käyttäjien tyytyväisyytenä ja siinä, että it-alan henkilöstölle jää aikaa tietojärjestelmän teknisen puolen hoitamiseen. Auttamisen ja neuvomisen lisäksi pääkäyttäjät kouluttavat muita käyttäjiä, selvittävät tietojärjestelmän ongelmia, tiedottavat it-alan henkilöstöä tietojärjestelmän ongelmista ja muiden käyttäjien toiveista. (Phelan 2006: 2.) Pääkäyttäjät siis kehittävät, ylläpitävät ja hallitsevat tietojärjestelmiä ja ovat myös tukena muille käyttäjille (Tilastokeskus 2018).

Pääkäyttäjät, joiden työtehtäviä tarkastelemme tässä artikkelissa, työskentelevät kouluhallinnossa ja käyttävät Visma InSchool -nimistä ohjelmistokokonaisuutta. Se on yksi opetustoimen ratkaisuja ja asiantuntijapalveluita tarjoavan Visma InCommunityn tuotteista. Visma InCommunity kuuluu Vismaan, joka on kansainvälinen yritysohjelmisto- ja IT-konsultointiyritys. Sen pääkonttori sijaitsee Osllossa. Yrityksellä on yhteensä 6700 työntekijää, joista noin 900 Suomessa. (Visma 2018a.)

Visma InSchool -ohjelmistokokonaisuus sisältää opintohallinto-ohjelma Wilman, opetusjärjestelyiden suunnitteluohjelma Kurren ja opiskelijahallinto-ohjelma Primuksen (Visma 2018b). Wilma on selaimella tai mobiilisovelluksilla käytettävä palvelu kouluarjen asioiden hoitamiseen ja se on käytössä varhaiskasvatuksesta ammattikorkeakouluihin. Vuoden 2017 loppupuolella Wilma oli käytössä noin 3000 oppilaitoksessa (Nurminen 2017). Sen käyttäjiä ovat muun muassa rehtorit, opettajat, oppilaat, huoltajat ja koulusihteerit. Wilma-näkymä on eri käyttäjille erilainen. Opettajat käyttävät Wilmaa arviointiin, poissaolojen merkitsemiseen ja palautteen kirjaamiseen. Huoltajat seuraavat Wilmassa lapsensa koulunkäyntiä; he näkevät esimerkiksi lapsensa työjärjestyksen, opettajan kirjaamat tehtävät ja koepäivät. Oppilaat näkevät Wilmassa työjärjestyksensä, läksyt, kokeet ja arvosanat. (Visma 2018b.)

Opetusjärjestelyiden suunnitteluohjelma Kurressa tehdään työjärjestykset, suunnitelma seuraavalle lukuvuodelle ja laskelmat sekä opettajien että oppilaiden työmäärästä. Useimmissa oppilaitoksissa rehtori on se, joka käyttää eniten Kurrea. Kurrella on oma tietokanta. Opiskelijahallinnon kokonaisjärjestelmän ydin on Primus, jossa rakennetaan Wilman toiminnot, esimerkiksi ottamalla käyttöön uusia ominaisuuksia tai muokkaamalla vanhoja. Sekä Kurresta että Primuksesta tiedot ikään kuin heijastetaan Wilmaan, jonka kautta tiedot välittyvät rehtoreille, opettajille, oppilaille ja huoltajille. Wilma on siten eräänlainen peili, koska kaikki mitä siinä näkyy, rakennetaan Primuksessa tai Kurressa. Primuksesta esimerkiksi voidaan viedä tietoja Kurreen, jossa tehdään työjärjestykset Primuksesta saatujen tietojen pohjalta. Tiedot Kurresta siirretään Primukseen, joka heijastaa tiedot Wilmaan. Pääkäyttäjä käyttää työssään suurimmaksi osaksi Primusta. (Kiikkala & Lehtonen 2017; Visma 2018b.)

Visma InSchool -ohjelmistokokonaisuuden pääkäyttäjät muodostavat heterogeenisen ryhmän, jolla on eroavaisuuksia muun muassa koulutuksessa, ammattinimikkeissä ja oppilaitoksissa, joissa he työskentelevät. Haastatteluja taustoittava kysely kartoitti edellä mainittuja asioita. Kyselyn tulokset osoittavat, että pääkäyttäjien koulutuksessa ja ammattinimikkeissä on vaihtelua. Pääkäyttäjiä on tradenomeista eri alojen maistereihin ja ammattitutkinnon omaaviin, ja heidän ammattinimikkeinään on muun muassa koulusihteeri, lukiosihteeri, koulunjohtaja, taloussihteeri, opintosihteeri, opettaja tai aineenopettaja, suunnittelija tai tietohallinta-asiantuntija.

Kyselyn perusteella suurin osa pääkäyttäjistä (16) työskentelee pääkäyttäjänä muun työn ohella, jolloin heillä on myös toisenlaisia työtehtäviä. Vain viisi henkilöä ilmoitti työskentelevänsä pääkäyttäjänä päätoimisesti. Kyselyn kautta selvisi, että vastanneet työskentelevät pääkäyttäjinä ammattikorkeakouluissa, yhteiskouluissa, lukioissa, perus- ja esiopetuksessa sekä ammatti- ja aikuisopistoissa. Osa vastanneista työskentelee pääkäyttäjänä useammassa paikassa: tällaisella pääkäyttäjällä voi olla vastuualueenaan esimerkiksi kaikki kunnan perusopetuksen koulut ja vähän esiopetustakin tai lukio ja yhteiskoulu tai kunnan kaikki koulut.

4.1 Pääkäyttäjien työn ydinsisällöt

Tässä luvussa pohdimme, miltä osin haastateltujen pääkäyttäjien työ on teknistä viestintää. Tarkastelemme ensin luvussa sitä, mistä pääkäyttäjien työ koostuu. Sen jälkeen erittelemme tarkemmin heidän työnsä keskeiset osa-alueet haastattelujen perusteella ja pohdimme, millaisia tekniselle viestinnälle tyypillisiä piirteitä heidän työtehtävistään on tunnistettavissa.

Pääkäyttäjien erilaisista taustoista huolimatta heidän työtehtävänsä ovat samankaltaisia: heidän tehtäviinsä kuuluu sekä ylläpitää, kehittää että huoltaa Visma InSchool -ohjelmistokokonaisuutta ja siten helpottaa muiden käyttäjien arkea ja työtä. He ottavat käyttöön uusia ominaisuuksia, päivittävät ohjelmia, ohjeistavat, hallinnoivat käyttäjätunnuksia sekä laativat lomakkeita ja tulosteita. Pääkäyttäjät ovat siis keskeisessä asemassa Visma InSchool -ohjelmistokokonaisuuden toiminnan sujuvuudelle. Pääkäyttäjien työtehtävien samankaltaisuus johtuu siitä, että kaikkien työvälteenä on sama ohjelmistokokonaisuus. Työtehtävissä korostuu tekninen viestintä eri tavoin, koska työväline on tekninen ja sen myötä myös työympäristö on tekninen. Ohjelmistokokonaisuutta käytetään tietokoneella.

Pääkäyttäjät ovat eräänlaisia Visma InSchool -ohjelmistokokonaisuuden rakentajia tai muokkaajia ja siten myös ohjelmistokokonaisuuden ensisijaisia käyttäjiä, jotka luovat näkymän toissijaisille käyttäjille eli opettajille, oppilaille ja huoltajille. Pääkäyttäjät työskentelevät Visma InCommunity Oy:n ja koulujen henkilökunnan, hallinnon ja huoltajien sekä oppilaiden välillä, koska he esimerkiksi ottavat käyttöön Wilman uusia toimintoja, huolehtivat Wilman toimivuudesta, välittävät Visman viestejä ja neuvovat muita käyttäjiä.

Visma InSchool -ohjelmistokokonaisuus on niin keskeinen, että koulussa hallinnollinen työ pysähtyy, mikäli jokin osa ohjelmistokokonaisuudesta ei toimi. Pääkäyttäjien tekemät ratkaisut vaikuttavat näin monen ihmisen työhön. Mikäli pääkäyttäjiä on samassa kunnassa enemmän kuin yksi, voivat he keskustella toistensa kanssa ongelmatilanteista. Tällöin etuna se, että ongelmatilanteiden ratkaisuun tulee useita näkökantoja.

Yhteenvetona voidaan todeta, että kouluhallinnon pääkäyttäjän tehtävät liittyvät opiskelijahallinnosta vastaamiseen; siihen voi kuulua esimerkiksi todistusten, arviointikirjojen ja erilaisten lomakkeiden tekeminen sekä käyttöoikeuksien hallinta. Lisäksi heidän tehtäviinsä voi kuulua uusien rekisterien ja niiden ominaisuuksien päivittäminen ja päivityspyynnöt, tilastointi sekä ohjelmiston käytön yleinen koordinointi ja kehittäminen. Tehtäviin voi kuulua myös ohjelmiston uusien ominaisuuksien käyttöönottoaminen, tiedottaminen, ohjeiden laatiminen ja käytön opastaminen. Usein työ voi olla myös erilaisten teknisten ongelmatilanteiden selvittelyä. Joissakin tapauksissa kouluhallinnon pääkäyttäjät saattavat suunnitella myös opettajien työvuorot, hoitaa tilavarauksia, laskutusta sekä vastata organisaation sisäisestä ja ulkoisesta yhteistyöstä.

4.2 Pääkäyttäjien työ teknisen viestinnän näkökulmasta

Tässä luvussa perehdymme haastattelun tuloksia hyödyntäen tarkemmin siihen, millä tavoin tekninen viestintä näkyy pääkäyttäjien työssä ja mitä tekninen viestintä heidän työsäään käytännössä tarkoittaa.

Haastattelujen perusteella pääkäyttäjien työtehtävissä nousi esiin kaksi keskeistä osa-aluetta: ohjelmistojen hallinta ja toiminta teknisenä tukena. Tulos on linjassa sen kanssa, mitä pääkäyttäjien tehtävistä on kerrottu eri lähteissä (esim. Karuppan 2001: 21; Phelan 2006: 2). Tässä luvussa avaamme kyseisten osa-alueiden sisältöä tarkemmin ja analysoimme niitä teknisen viestinnän näkökulmasta. Analyysiä havainnollistamme aineistosta nostetuilla esimerkeillä, joiden yhteydessä mainitsemme haastateltavan tittelin sekä päätoimisuuden tai osatoimisuuden. Mainitsemme lisäksi, kuinka kauan hän on toiminut pääkäyttäjänä.

4.2.1 Ohjelmistojen hallinta

Pääkäyttäjien työn ytimenä on ohjelmistojen hallinta, johon kuuluu niiden käyttöönotto, käyttö ja kehittäminen. Haastatteluissa kävi ilmi, että pääkäyttäjillä on merkittävä vastuu ohjelmistokokonaisuuden toiminnasta (esimerkki 1).

- (1) "Yrittää pitää ne loppukäyttäjät tyytyväisinä tai yrittää pitää sen, että ne saa sen tiedon, mitä tarvii, ja että tiedot pysyisi ajan tasalla." Apulaisrehtori, pääkäyttäjänä muun työn ohessa, pääkäyttäjänä yli 10 vuotta.

Esimerkin 1 mukaan pääkäyttäjät toimivat ohjelmistokokonaisuuden ja muiden käyttäjien, kuten rehtorien, opettajien ja oppilaiden välillä yrittäen pitää heidät tyytyväisinä ja huolehtien, että ohjelmistokokonaisuus toimii parhaalla mahdollisella tavalla. Tämän voidaan olettaa edellyttävän pääkäyttäjältä teknisen tiedon suunnittelua, tuottamista, välittämistä ja hallintaa sekä siitä viestimistä. Muiden käyttäjien tyytyväisenä pitämiseen liittyy myös ongelmatilanteiden selvittely.

- (2) "Mä yritän aina lukea ne tiedotteet, mitä sieltä Vismalta tulee uusista visioista tai ominaisuuksista ja muista, mutta välttämättä ei ehkä ihan heti pysty niin ku kaikkia ottamaan käyttöön, mutta aika nopeasti yrittää niin ku semmosia bongata sieltä, mikä vois helpottaa jonkun opinto-ohjaajan tai rehtorin tai jonkun muun työtä." Koulusihteeri, pääkäyttäjänä sihteerin työn ohessa, pääkäyttäjänä kahdeksatta vuotta.

Esimerkissä 2 tekninen viestintä näkyy pääkäyttäjän työssä tiedon suunnitteluna, välittämisenä ja myös hallintana ja siitä viestimisenä. Pääkäyttäjän on mietittävä tiedotteita lukiessaan, miten ominaisuudet voisivat hyödyttää jotakuta käyttäjää. Tämä edellyttää suunnitelmallisuutta pääkäyttäjältä. Lisäksi pääkäyttäjällä on tiedon välittäjänä ottaessaan käyttöön Visman tiedotteessa esitellyn ominaisuuden ja viestiessään siitä muille käyttäjille.

Ohjelmistojen hallintaan liittyy myös suullista teknistä viestintää. Tätä on havainnollistettu esimerkillä 3.

- (3) "Meillä on kunnan oppilaitosten pääkäyttäjien tapaamisia aina silloin tällöin niin, että siellä sitten aina välillä kyllä ilmenee, että ai tälleen teillä tehdään." Apulaisrehtori, pääkäyttäjänä muun työn ohella, pääkäyttäjänä yli 10 vuotta.

Esimerkki 3 kuvastaa sitä, miten pääkäyttäjän tekninen viestintä voi olla suullista tiedonvälitystä. Haastateltu pääkäyttäjä kertoi, että kunnan pääkäyttäjät kokoontuvat aina välillä yhteen ja keskustelevat toimintamalleista, joita heillä on käytössä. Kokoontumisen tarkoituksena voidaan olettaa olevan ohjelmistokokonaisuuden kehittäminen entistä paremmaksi kunkin pääkäyttäjän koulussa. Tapaamisissa pääkäyttäjien voidaan olettaa myös käyttävän omaa erikoiskieltään, johon sisältyy ohjelmistokokonaisuuden ja sen käyttämisen termistöä.

Vaikka pääkäyttäjät palvelevat ensisijaisesti muita kouluhallinnossa työskenteleviä, kuuluu työhön myös sellaisia ohjelmistohallinnollisia tehtäviä, jotka näkyvät koulun ulkopuolisillekin toimijoille. Tämä on nähtävissä seuraavassa esimerkissä.

- (4) "Lähinnä Wilmassa mulla on se tiedottaminen ja tiedotteiden teko ja viesteihin vastaaminen ja määrittelen tietysti Primuksessa näitä Wilman käyttäjätunnuksia ja huoltajille teen huoltajatunnuksia." Koulusihteeri, pääkäyttäjänä sihteerin työn ohessa, pääkäyttäjänä kahdeksatta vuotta.

Ohjelmistohallinnolliseen työhön liittyy myös kytköksiä muihin järjestelmiin. Teknisen viestinnän näkökulmasta tämä tarkoittaa sitä, että pääkäyttäjä saattaa olla vuorovaikutuksessa useiden eri järjestelmien kanssa (ks. esimerkki 5).

- (5) "Eihän mikään tuu silleen tavallaan ihan automaattisesti, vaan täytyy siinä tehdä sen pääkäyttäjän hommiakin sitten ja sitten tuossa Kosken rakentamisessa siinä on todella paljon jouduttu ottamaan niitä ja mekin joudutaan aina tekemään jotain tiettyjä sääntöjä..." Koulusihteeri, pääkäyttäjänä sihteerin työn ohessa kahdeksatta vuotta.

Esimerkissä 5 pääkäyttäjä kertoo Opetushallituksen opintosuorituksiin ja opiskeluoikeuksiin keskittyneen Koski-palvelun rakentamisesta. Esimerkissä 5 "niitä" viittaa ominaisuuksiin, jotka eivät tule automaattisesti päivityksessä, vaan pääkäyttäjä käy poimimassa tarpeellisiksi katsomansa ominaisuudet ja viestii niistä eteenpäin. Lisäksi pääkäyttäjä kertoo, että on laatinut omia sääntöjä rakentaessaan palvelua, jolloin kyse on myös teknisen tiedon tuottamisesta. Haastattelussa pääkäyttäjä kertoi myös rakentaneensa Koskea yhdessä toisen työntekijän kanssa, mikä taas on oletettavasti sisältänyt sekä suullista että kirjallista teknistä viestintää.

4.2.2 Teknisenä tukena toimiminen ja käyttäjien opastaminen

Haastatellut pääkäyttäjät toimivat teknisenä tukena ja opastavat käyttäjiä, jotka voivat olla muun muassa rehtoreita, opettajia ja huoltajia. Tätä on havainnollistettu esimerkeissä 6 ja 7.

- (6) "Kun teen testejä niin käyn sieltä katsomassa tietysti, vuosisuunnittelu, viestit, tiedotteet ja sitten Wilmassa mä tietysti autan kanssa, jos ne ei pääse kirjautumaan, huoltaja tai henkilökunta tai joku muu niin sitten mä tsekkaan niitä, tosin sen mä kyllä teen Primuksessa..." Asiantuntija, kunnan pääkäyttäjänä päätoimisesti kolme vuotta.

Toisinaan pääkäyttäjien antama neuvonta ulottuu myös oman organisaation ulkopuolelle, kuten esimerkki 7 havainnollistaa.

- (7) "Välillä jotkut kysyy neuvoa multa niin kuin esimerkiksi naapurikouluista ja olen käynyt siellä keskustelemassa, neuvomassa ja näyttämässä joitain, miten vois tehdä asioita ja tietysti sitten kun on kokousta niin siellä tulee kaikkien kanssa suullista viestintää harrastettua ja kyllä mä nyt joskus tuonne Vismaankin otan yhteyttä." Apulaisrehtori, pääkäyttäjänä muun työn ohessa yli 10 vuotta.

Käyttäjien opastaminen on niin keskeinen osa pääkäyttäjien työtä, että se on päivittäistä. Tämä käy ilmi esimerkistä 8.

- (8) "Ohjeistan. Se on ainakin päivittäistä." Asiantuntija, kunnan pääkäyttäjänä päätoimisesti kolme vuotta.

Teknisessä viestinnässä korostetaan teknisen sisällön välittämistä kohderyhmälle sopivalla ja tarkoituksenmukaisella tavalla (ks. esim. Carliner 2012: 61). Kaikki haastatellut pääkäyttäjät ohjeistavat, opastavat ja neuvovat muita käyttäjiä. Joissakin tapauksissa pääkäyttäjät katsovat tarkoituksenmukaiseksi laatia tekniset ohjeet uudelle työntekijälle tai uuteen ominaisuuteen liittyen. Ohjeiden laatimisessa tekninen viestintä tulee monipuolisesti esiin, koska se vaatii suunnitelmallisuutta ollakseen tiedon tuottamista ja välittämistä muille käyttäjille. Ohjeiden tekemisen seurauksena syntyy myös teknisen viestinnän tuote, ohjeet. Lisäksi siihen liittyy myös tiedon suunnittelua, koska pääkäyttäjä päättää ja rajaa ohjeisiin tulevan sisällön.

Pääkäyttäjät joutuvat myös muokkaamaan olemassa olevia ohjeita käyttäjille sopivimmiksi. Esimerkissä 9 pääkäyttäjä kertoo tehneensä paljon omia ohjeita, kun Visman ohjeistukset eivät ole soveltuneet kyseisen oppilaitoksen toimintaan.

- (9) "Ohjeistukset ei siis aina sovellu tai ei oo kukaan tullut siellä ajatelleeksi, että joku voisi edes toimia näin, mitä mä teen. Aika paljon mä oon kehitellyt sellasia omia, jotka on kyllä ihan hyväksi havaittuja toimintamalleja asioista..." Apulaisrehtori, pääkäyttäjänä muun työn ohessa yli 10 vuotta.

Teknisen viestinnän näkökulmasta korostuu tällöin tiedon suunnittelu, sillä pääkäyttäjä tuottaa teknistä tietoa laatimalla ohjeet tiettyjen käyttäjien tarpeisiin. Pääkäyttäjällä on

yhtäältä tieto uusista ominaisuuksista ja päivityksistä ja toisaalta käyttäjien tarpeista, mikä auttaa ohjeiden suuntaamisessa oikealle käyttäjäryhmälle. Pääkäyttäjyyden ansiosta hänellä on laaja näkemys koko ohjelmistokokonaisuudesta, kun taas loppukäyttäjillä voi olla siitä hyvinkin suppea käsitys. Esimerkiksi oppilaalle ohjelmistokokonaisuudesta näkyy vain Wilma, joten loppukäyttäjälle ei välttämättä tule edes mieleen, mitä kaikkea sen taustalla on.

5 Yhteenveto

Pääkäyttäjien työstä on nostettavissa esiin osa-alueita, joiden voidaan katsoa olevan teknistä viestintää. Pääkäyttäjien työhön kuuluu teknisen tiedon suunnittelua ja tuottamista, sillä he laativat käyttöohjeita eri tarkoituksiin erilaisille käyttäjäryhmille, kuten rehtoreille ja opettajille. Pääkäyttäjät myös välittävät teknistä tietoa: he toimivat teknisenä tukena ja opastavat käyttäjiä, esimerkiksi opettajia, kouluhallinnon järjestelmiin liittyvissä teknisissä ongelmissa. Kaikki tässä tutkimuksessa haastatellut pääkäyttäjät kertoivat myös antavansa kehitysideoita Vismaan. Kehitysideoiden lähettämisen voidaan tulkita tiedon tuottamiseksi ja välittämiseksi.

Pääkäyttäjien työ on myös teknisen tiedon, erityisesti ohjelmistoihin liittyvän tiedon, hallintaa. He muun muassa ottavat uusia ominaisuuksia käyttöön, testaavat niitä ja hallinnoivat tunnuksia. Lisäksi pääkäyttäjät viestivät teknisestä tiedosta eli heidän työtehtäviinsä kuuluu viestiminen eri tahojen kanssa. Näitä voivat olla esimerkiksi Visma, opettajat, rehtori ja muu koulun henkilökunta, oppilaat ja joissain tapauksissa myös huoltajat. Viestimistä tapahtuu sähköpostin ja puhelinkeskustelujen lisäksi myös kasvokkain, kuten opettajien tapaamisissa sekä Visman järjestämässä asiakastilaisuuksissa ja koulutuksissa. Joissakin kunnissa pääkäyttäjillä on myös yhteisiä tapaamisia, joissa he vaihtavat ajatuksia toimintamalleista

Taulukko 1. Tekninen viestintä pääkäyttäjien työssä

Teknisen viestinnän osa-alue	Tekninen viestintä pääkäyttäjien työssä
Tiedon suunnittelu	Ohjeiden ym. suunnittelu siten, että se vastaa käyttäjien tarpeisiin ja huomioi käyttäjien tieto- ja taitotason.
Tiedon tuottaminen	Ohjeiden laatiminen, uusien ominaisuuksien käyttöönot- taminen, käyttäjätunnusten luominen, tiedotteen tekemi- nen, suullinen opastaminen
Tiedon välittäminen ja siitä viestimi- nen	Teknisen tiedon välittäminen suullisesti (puhelimitse, kasvokkain) ja kirjallisesti (sähköpostitse, painetuissa oh- jeissa, verkkosivulle tehdyissä ohjeissa jne.) Viestiminen esimerkiksi keskustelu- ja koulutustilaisuuksis- sissa.
Tiedon hallinta	Visma InSchool -ohjelmistojen hallinta, tietokantoihin tallennus ja tiedonhaku
Suullinen viestintä	Ohjeistaminen, pääkäyttäjien kokoontumiset, viestiminen käyttäjien (opettajat, oppilaat, huoltajat jne.) ja kollegoi- den kanssa
Kirjallinen viestintä	Kehitysideat Vismaan, ohjeiden laatiminen, viestiminen käyttäjille (opettajat, oppilaat, huoltajat jne.) ja kolle- goille, tiedotteiden tekeminen
Tuotteet	Ohjeet, säännöt, tiedotteet
Työskentely-ympäristö	Laitteet: tietokone Työväline: Visma InSchool -ohjelmistokokonaisuus

Pääkäyttäjien työhön sisältyy monipuolisesti teknistä viestintää, sillä he ovat sekä tiedon suunnittelijoita, tuottajia, välittäjiä, hallitsijoita että siitä viestijöitä. Tämä on selitettävissä sillä, että pääkäyttäjien työskentely-ympäristössä korostuu tekniikka niin laitteiden kuin laitteilla käytettävän Visma InSchool -ohjelmistokokonaisuuden kautta. Taulukko 1 havainnollistaa, miten tekninen viestintä näkyy pääkäyttäjien työssä.

Taulukosta 1 on myös nähtävissä, mitä suullisen ja kirjallisen teknisen viestinnän osa-alueita pääkäyttäjien työhön kuuluu. Siinä on myös nostettu esiin teknisen viestinnän tuotteet, joita pääkäyttäjät työssään tuottavat. Työskentely-ympäristöön kuuluvat laitteet ja työvälineet on merkitty omalle rivilleen taulukon loppuun. Työskentely-ympäristöllä on ratkaiseva merkitys siinä, että pääkäyttäjien tehtäviin kuuluu niin paljon tekniseksi viestinnäksi luokiteltavia asioita.

6 Pohdintaa

Tämän tutkimuksen perusteella voidaan todeta pääkäyttäjien olevan eräänlaisia kouluhallinnon teknisiä viestijöitä. He laativat tekniselle viestinnälle keskeisiä tuotteita, kuten käyttöohjeita, ja välittävät teknistä tietoa erilaisille ryhmille. Pääkäyttäjien työ eroaa teknisten viestijöiden työstä (ks. Markel 1998: 2) siten, että pääkäyttäjien tekninen viestiminen ei ole niin systemaattista kuin teknisillä viestijöillä eli pääkäyttäjät eivät tuota ohjeita projekteissa. Heillä ei myöskään ole sellaista osaamista muun muassa käyttäjäryhmien analysoinnista (ks. esim. Burnett 2005: 116–117), kuin mitä teknisillä viestijöillä on.

Tutkimuksessa on otettava huomioon, että haastateltaviksi oli valikoitunut henkilöitä, jotka olivat ensinnäkin vastanneet taustoittavaan kyselyyn ja toisekseen ilmaisseet halukkuutensa haastatteluihin. He olivat kehitysmyönteisiä, mikä näkyi esimerkiksi siten, että osa heistä laati ohjeita vapaa-aikanaan. Haastatellut pääkäyttäjät käyttivät runsaasti aikaa ohjelmistoon perehtymiseen ja sen eri toimintojen oppimiseen sekä oppimansa tiedon välittämiseen muille. Nämä seikat ovat omiaan lisäämään teknisen viestinnän osuutta heidän työssään; kiinnostavaa olisikin haastatella jatkossa niitä pääkäyttäjää, jotka kenties eivät ole hakeutuneet pääkäyttäjän tehtäviin, vaan heidät on nimetty hoitamaan tehtäviä muun työn ohessa.

Teknisen viestinnän taidoista, kuten käyttäjäryhmien analysoinnin periaatteista ja minimalismista eli eräänlaisesta käyttäjäkeskeisestä, kontekstisidonnaisesta ja toimintaorientoituneesta konseptista asiakasdokumentaation luomiseen, voisi olla hyötyä myös kouluhallinnon tehtävissä työskenteleville. Maailma teknistyy, joten mielestämme esimerkiksi teknisen viestinnän perusteiden kurssi voisikin sopia osaksi kouluhallinnossa työskentelevien täydennyskoulutusta.

Lähteet

- Andersen, Rebekka (2014). Rhetorical work in the age of content management: Implications for the field of technical communication. *Journal of Business and Technical Communication* 28: 2, 115–157.
- Barnum, Carol M. & Saul Carliner (1993). Introduction. Teoksessa: *Techniques for technical communicators*, 1–11. Toim. Carol M. Barnum & Saul Carliner. New York: Macmillan Publishing Company.
- Blakeslee, Ann M. (2010). Addressing audiences in a digital age. Teoksessa: *Digital Literacy for Technical Communication. 21st Century Theory and Practice*, 199–229. Toim. Rachel Spilka. Lontoo: Routledge.
- Burnett, Rebecca (2005). *Technical Communication*. 6. painos. Boston: Thomson Wadsworth.
- Carliner, Saul (2012). The three approaches to professionalization in technical communication. *Technical Communication* 59, 49–65.
- Isohella, Suvi (2011). Työelämän asettamat vaatimukset teknisen viestinnän koulutuksesta valmistuneille. Viestintätieteiden lisensiaatintyö. Vaasa: Vaasan yliopisto.
- Johnson-Sheehan, Richard (2005). *Technical communication today*. New York: Pearson.
- Karuppan, Corinne M. (2000). Training super users in large health care facilities. *Journal of Information Technology Management* 11: 3–4. [lainattu 19.4.2018], 21–28. Saatavilla: <https://pdfs.semanticscholar.org/2a67/43bc789f8ba4faf613e138ba09dc5a514b86.pdf>
- Kiikkala, Riitta, sovellusasiiantuntija, InSchool-ohjelmistokokonaisuuden pääkäyttäjä & Teemu Lehtonen, opetusteknologiapäällikkö, Perusopetuksen Multiprimus, Wilma ja Kurre pääkäyttäjä (2017). Haastattelu. Vaasa, 14.11.2017.
- Korhonen, Tiia (2016). Lukisitko kaikki käyttöohjeet verkosta? "Ohjeilla tahtoo olla vähän huono maine". [lainattu 28.4.2018]. Saatavilla: <https://yle.fi/uutiset/3-9300177>
- Markel, Mike (1998). *Technical communication. Situation and strategies*. 5. painos. New York: St. Martin's Press.
- Nurminen, Raili (2017), konsultointijohtaja. Visma, Vaasa. Sähköpostihaastattelu, 1.11.2017.
- Phelan, Pat (2006). Super user role is key to post-implementation support of ERP systems. [lainattu 4.5.2018]. Saatavilla rajoitettusti: <https://www.gartner.com/doc/490810/super-user-role-key-post-implementation>
- Salmela, Eveliina (2017). Teknisten dokumenttien rooli internetin käyttäjäkeskusteluissa. Teoksessa: *Ääniä, Röster, Voices, Stimmen*, 205–216. Toim. Nicole Keng, Anita Nuopponen & Daniel Rellstab. Vakki Publications 8. Vaasa: Vaasan yliopisto.

- Salmela, Eveliina & Suvi Isohella (2018). YouTube-ohjevideoista helppokäyttöisiin verkkosivuihin - käyttäjän ymmärtäminen teknisen viestinnän ytimenä. Teoksessa: *Näkökulmia viestintätieteisiin. Asiantuntijoiden viestinnästä digitaalisen median mahdollisuuksiin*, 54–63. Toim. Liisa Kääntä & Eveliina Salmela. Vaasan yliopiston raportteja 9. Vaasa.
- Steehouder, Michaël (2002). Beyond Technical Documentation. Users helping each other. Paper presented at the *Professional Communication Conference (IPCC) 2002*. Boston: Reflections on communication.
- TCEurope (2009). Infopool (completed). [lainattu 15.4.2018.] Saatavilla rajoitetusti: <http://www.tc-europe.org/projects/>
- Tilastokeskus (2018). Ammattiluokitus 2010. [lainattu 5.5.2018.] Saatavilla: <https://www.tilastokeskus.fi/meta/luokitukset/ammatti/001-2010/2522.html>
- Virtaluoto, Jenni, Tytti Suojanen & Suvi Isohella (2018). Minimalismiin pohjautuvan dokumentointiprosessimallin kehittäminen. Teoksessa: *Työelämän viestintä, Workplace communication.*, 187–200. Toim. Liisa Kääntä, Mona Enell-Nilsson & Nicole Keng. Vakki Publications 9. Vaasa: Vaasan yliopisto.
- Visma (2018a). Tietoa Vismasta. [lainattu 29.4.2018.] Saatavilla: <https://www.visma.fi/tietoa-vismasta/>
- Visma (2018b). Visma InSchool opetustoimen hallintoon. [lainattu 19.4.2018.] Saatavilla: <https://www.visma.fi/inschool/>